



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Justiça
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES

Enunciados lançados na 2ª Jornada Capixaba de Defesa do Consumidor em parceria com a Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/ES.

ENUNCIADO 1: Em caso de desídia da companhia aérea em efetuar a remarcação ou o reembolso conforme determina a Lei nº 14.034, de 05 de agosto de 2020, faz jus o consumidor à restituição integral e imediata da quantia paga.

ENUNCIADO 2: O tempo despendido para devolução de depósito realizado involuntariamente, caracteriza desvio produtivo.

ENUNCIADO 3: O comércio deve adotar medidas para tornar o estabelecimento acessível para pessoa com deficiência, possibilitando, inclusive, sua utilização com segurança e autonomia.

ENUNCIADO 4: Os restaurantes e similares que não possuam cardápio em braile devem oferecer outro meio para que a pessoa com deficiência visual tenha acesso às informações sobre os produtos, serviços e preços, em cumprimento ao artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

ENUNCIADO 5: Os motoristas de aplicativos, táxis, transportes públicos e/ou qualquer meio de transporte, não podem se recusar em transportar pessoas com deficiência visual que estejam acompanhadas por cão-guia, haja vista, que tal recusa configura ato de discriminação, conforme artigo 1º c.c artigo 3º da Lei nº 11.126/2005.

ENUNCIADO 6: Configura prática abusiva a imposição de consumação mínima em bares, restaurantes, quiosques e estabelecimentos similares.

ENUNCIADO 7: A cobrança exorbitante nas faturas de água, energia elétrica e gás, que não encontre correspondência em faturas anteriores, acarreta o dever de as prestadoras de serviço demonstrarem a ocorrência de mudanças na rotina do consumidor, que justifiquem o aumento no consumo.

ENUNCIADO 8: A cobrança de couvert artístico não viola os preceitos do Código de Defesa do Consumidor, desde que, previamente informados mediante aviso visível e de fácil percepção aos consumidores.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Justiça
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES

ENUNCIADO 9: A operadora de plano de saúde só pode realizar o cancelamento do plano por inadimplência em caso de atraso de pagamento por 60 (sessenta) dias, consecutivos ou não, devendo notificar o titular do plano até o 50º (quinquagésimo) dia de atraso, conferindo no mínimo 10 (dez) dias para o consumidor regularizar o pagamento.

ENUNCIADO 10: Caracteriza violação ao artigo 39, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor a cobrança de maior valor das pizzas de dois sabores, devendo a cobrança ser realizada com a soma da metade dos respectivos valores.

ENUNCIADO 11: O empréstimo não solicitado pelo consumidor, que for depositado em sua conta bancária, pode caracterizar amostra grátis, nos termos do artigo 39, inciso III do Código de Defesa do Consumidor.

ENUNCIADO 12: No conflito de normas entre o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor e o artigo 11 da Resolução nº 400/2016 da ANAC prevalece à norma que favorece o sujeito consumerista, haja vista, que a Constituição Federal de 1988, equipara o direito do consumidor a direito e garantia fundamental do indivíduo, nos termos do artigo 5º, inciso XXXII.

ENUNCIADO 13: No conflito de normas sempre prevalecerá à norma que favorece o sujeito consumerista, haja vista, que a Constituição Federal de 1988, equipara o direito do consumidor a direito e garantia fundamental do indivíduo, nos termos do artigo 5º, Inciso XXXII.